

房屋仲介從業人員對不動產經紀人 證照考試看法之探討

李春長* 溫雅婷** 余憶如***

論文收件日期：九十年三月二十八日

論文接受日期：九十一年三月八日

摘 要

本文透過對國內大型房屋仲介公司之問卷調查，探討目前有關證照考試所爭議的重要議題。經調查結果，不動產經紀人證照制度實行後，大多數的房屋仲介業受訪者都抱持正面的評價。由檢定結果可得到，取得證照考試及格與否對於考試方式、考試題型、考試間隔、實際從事不動產仲介或代銷事務滿二年和營業保證金有助於減少消費者損失的看法具有顯著性的差異。而就考試科目之整體出題方向與內容來看，考試及格者相較於不及格者認為整體出題方向與內容較符合實務所需。而證照考試於提升從業人員正面形象、專業素養、減少交易糾紛、提高服務品質、增加認同感、增進交易者權益、健全市場之發展、提升從業人員職業道德等方面，證照考試及格者均較考試未及格者持較為肯定的態度。

關鍵詞：房屋仲介業、證照管制、不動產經紀業管理條例

* 為國立屏東商業技術學院不動產經營系副教授兼代系主任

** 為國立屏東商業技術學院不動產經營系二技部畢業

*** 為國立屏東商業技術學院不動產經營系二技部畢業，屏東市民生東路51號

TEL：(08)7238700轉3200，6255，Fax：(08)7222236

The research for license examination of housing brokerage industry in Taiwan

Chun-Chang Lee and Ya-Ting Wen and Yi-Ju Yu

ABSTRACT

This paper examined the problem of the license examination for the housing brokerage market. We surveyed the worker of housing brokerage industry to use sampling method. We used the whether to have pass examination as independent variable. We can attain the significant differences relative to variables to have examination type, examination periods, requirement cash etc.

Keywords: housing brokerage industry, license examination, law of real estate brokerage industry

一、前言

隨著經濟發展，國人購屋能力增加，而房地產交易量增加的結果也使得房地產的買賣糾紛事件層出不窮，為防止類似事件的發生及減少消費者的損失，「不動產經紀業管理條例」，已於民國八十八年元月三讀通過，並於同年開始執行。此條例的通過，象徵著國內房屋仲介業證照時代的來臨。

一般有關證照管制內容方面，可從教育和經驗之要求來著手。教育訓練有人力資本累積的意涵，可提升個人之生產力，致使受教育愈多者，其所得愈高。教育訓練也具有過濾(screening)的功能，受過較多的教育，較容易讓人分辨其能力之高低。(Goldberg and Chinloy, 1984)故不動產經紀業管理條例規定，應考人員在取得不動產經紀人考試及格資格後，必須在仲介或代銷公司擔任經紀營業員，擔任經紀營業員滿一年，即可向直轄市或縣(市)政府請領不動產經紀人證書，此經紀人證書有效期限四年，期滿應檢附其於四年內在中央主管機關認可之機關、團體完成專業訓練三十小時以上之證明文件辦理換證。還有，加入公會與繳交營業保證金亦是一

種進入行業的障礙。此外，有收費制度的管制，不動產經紀業管理條例規定不得賺取差價。

理論上來說，證照管制可能會增加從業人員的薪資，減少從業人員的數目，亦可能對服務品質造成重要的影響。在實證研究方面，一般可發現實施證照可提高從業人員工資^{註1}，但是，對於從業人員數目的影響效果，則較不確定。有些研究發現實施證照對從業人員數目沒有影響，有些則得到實施證照造成從業人員數目的減少。(Johnson and Loucks, 1986)有關證照實施對品質影響之研究，Maurizi(1980)得到每年增加新證照數目的比率與整個地區之辦公室數目的成長對消費者之抱怨有正向與顯著的影響。Carroll and Gaston(1979)以住宅在市場上的平均銷售時間來衡量品質，使用三條方程式之聯立模型。其研究結果得到每人取得證照人數之增加對服務品質有正向之影響。證照考試之通過率(passrates)愈低或是存在著進入產業之教育要求，則服務品質愈低。Shilling and Sirmans(1985)應用兩條方程式之聯立模型，將通過率與服務品質視為內生變數處理。其得到超額需求引起通過率的降低。使得市場上既有之業者得利。另外，其亦得到實施證照提昇服務品質，因為，發現通過率和消費者之抱怨具有顯著性的正向關係。

採用住宅在市場上之銷售時間來衡量服務品質可能存在著一些問題，因銷售時間被許多因素所影響，如訂價、區位、融資條件等。故銷售時間不見得能代表服務品質。所以，Maurizi(1980)、Shilling and Sirmans(1985)及Johnson and Loucks(1986)皆以消費者之抱怨來衡量服務品質。Johnson and Loucks(1986)即應用薪資、就業(employment)和品質三條方程式聯立模型。並檢定證照考試是否減少每人之經紀人數目，增加從業人員薪資和提昇服務品質。

不動產經紀業管理條例的立法用意是希望管理不動產業、建立不動產交易秩序、保障交易者權益，並促進不動產交易市場健全發展，此條例發布之初引起房屋仲介從業人員不小的反應。因此，本文欲探討房屋仲介從業人員及證照考試及格與否對不動產經紀人考試的看法為何，不動產經紀人所考的科目、內容是否符合不動產從業人員需要？考試內容的難易度及方式是否適合？對於不動產經紀業管理條例的規範有何見解？希望以不動產相關從業人員的角度來探討國內不動產經紀人考試制度的適宜性。此外，我們也想了解證照考試及格與否對於提升從業人員的形象、健全不動產交易市場、減少交易糾紛、提高服務品質、統一管理經紀業、增加消費

註1. 李春長(2000a)與李春長(2001a)兩篇文章，即曾經對取得證照考試及格與否對於從業人員所得的影響做過實證研究。結果並未發現考試及格者之所得具有明顯的高於尚未及格者。此或許是國內證照考試剛實施未久，其實際成效短期內尚無法見到所致。

者認同感及增加專業技術是否具有正面效果看法之差異。依此研究結果，可給予相關單位做決策時之參考，以期證照考試制度能更符合不動產市場之需求。

本文將以國內房屋仲介業證照實施之狀況為探討對象，針對業者進行問卷調查。由於國內的房屋仲介公司繁多，小型房屋仲介公司名單難以確切掌握。因此，我們將針對國內大型連鎖房屋仲介公司的從業人員進行問卷抽樣調查。

本文共分四節，除首節前言外；第二節為本文之研究方法，將說明問卷內容、抽樣方法、樣本數的決定以及所應用的統計方法；第三節為本文之調查結果分析；最後一節則為本文之結論。

二、研究方法

本文研究對象主要為房屋仲介從業人員。資料的蒐集方面，使用問卷為測量工具，共計49題問項。主要的內容如下：(1)房屋仲介從業人員對於不動產經紀人考試科目及內容等相關問題的看法；(2)房屋仲介從業人員對於不動產經紀人證照實施後之看法，了解仲介從業人員對於不動產經紀人證照實施後是否具有正面效果的看法；(3)房屋仲介從業人員對不動產經紀業管理條例中各項規範的看法。

問卷調查對象主要是以國內大型房屋仲介公司為主(如信義、中信、力霸、永慶、惠雙、太平洋、21世紀、僑福、住商)。並以各公司之分店為調查單位。蒐集到位於台北縣市、台中縣市、高雄縣市三大都會區的服務據點共766家分店，刪除重覆及地址不詳的家數後，實際服務據點為700家。本研究即以此700家分店為郵寄調查對象。調查時間為2000年11月至12月間。而實際回收160份，扣除無效問卷後實際有效問卷為148份供作本文之分析使用。

另外，本文除使用描述性統計量做說明外，有關證照考試相關問題之設計有採用名目尺度和等距尺度來衡量，故分別以卡方獨立性考驗和平均數差異考驗來探討取得證照考試及格與否對證照考試相關問題之看法是否具有明顯的差異性存在。

三、調查結果分析

(一)樣本統計量之描述

首先，就受訪者之基本特徵做說明(請參見表一)由表一可知148位受訪者中，男性佔75.7%，女性佔24.3%，此數據男性從業人員佔了絕大部分可顯示房屋仲介業

表一 樣本基本資料之描述統計

		次 數	百分比
性別	男	109	75.7%
	女	35	24.3%
	未回答	4	2.7%
年齡	25歲以下	8	5.4%
	26 30歲	38	25.7%
	31 35歲	49	33.1%
	36 40歲	33	22.3%
	41 45歲	19	12.8%
	46歲以上	1	0.7%
教育程度	高中(職)或以上	47	31.8%
	專科	75	50.7%
	大學(含二技、四技)	26	17.6%
所學領域	不動產相關科系	12	8.3%
	文法	7	4.9%
	商管	47	32.6%
	理工	45	31.3%
	農醫	4	2.8%
	家政	4	2.8%
	其他	25	17.4%
	未回答	4	2.7%
每年所得	60萬或以下	28	19.3%
	60(含) 72萬	30	20.7%
	72(含) 84萬	24	16.6%
	84(含) 96萬	13	9.0%
	96(含) 108萬	17	11.7%
	108(含) 120萬	17	11.7%
	120(含) 132萬	3	2.1%
	132(含) 144萬	1	0.7%
	144(含) 156萬	0	0%
	156(含)萬以上	12	8.3%
	未回答	3	2.0%

表一(續) 樣本基本資料之描述統計

		次 數	百分比
職位	新進人員	9	6.2%
	二級經紀人	8	5.5%
	一級經紀人	12	8.3%
	主任	18	12.4%
	高級主任	15	10.3%
	店長(或店東)	69	47.6%
	其他	14	9.7%
	未回答	3	2.0%
服務年資	2年以下	22	14.9%
	2(含) 4年	23	15.5%
	4(含) 6年	24	16.2%
	6(含) 8年	25	16.9%
	8(含) 10年	25	17.9%
	10(含)以上	29	19.6%
經營型態	直營店	43	29.1%
	加盟店	102	68.9%
	自營店	2	1.4%
	其他	1	0.7%
工作時數	50小時以下	10	6.8%
	51 60小時	35	23.6%
	61 70小時	42	28.4%
	71 80小時	32	21.6%
	81小時以上	29	19.6%

的工作特性，由於工作時數很長，且又常需外出帶看房屋，對於女性從業人員確實有許多不便之處。由年齡方面來看，集中於26 45歲之間居多，約佔了93.9%，顯示目前房屋仲介業的從業人員，以青年人、中年人為主力工作群。此種現象可能部分反映了這一行業人員流動性較高的特性。在教育程度方面，高中(職)或以下約佔31.8%，專科畢業的約佔50.7%，大學(含二技、四技)畢業者約佔17.6%，若以大專畢業以上來計算共佔了68.3%，說明了近年來許多大型房屋仲介公司對新進人員學

歷要求至少為大專畢業以上者有關。在所學領域方面，不動產相關科系約佔8.3%，文法佔4.9%，商管約佔32.6%，理工約佔31.3%，農醫、家政同樣地佔了2.8%，其他為17.4%，顯示目前房仲介業從業人員以學商管及理工領域的居多，反而與房屋仲介業有關的不動產相關科系領域的卻較少，房屋仲介業從業人員未必是與自己原先所學的專業有關。在年所得方面，60萬或以下佔19.3%，60萬-72萬間佔20.7%，72萬-84萬佔16.6%，84萬-96萬佔9%，96萬-108萬佔11.7%，108萬-120萬佔11.7%，156萬以上佔8.3%，由這些數據來看，房屋仲介從業人員和其他行業的從業人員相較，雖然，工作投入時間較多，但是，高所得者為數仍不少。在職位方面，在全部受訪者中，以店長或店東佔47.6%最多，其次是主任12.4%，再來是高級主任10.3%，一級經紀人佔8.3%，二級經紀人5.5%，新進人員6.2%。^{註2}問卷的填寫大部分是位階較高的主管，新進人員及職位較低的較少。這與店長或店東在分店辦公室之時間較長有關。服務年資方面。年資在2年以下佔14.9%，2年-4年佔15.5%，4年-6年佔16.2%，6年-8年佔16.9%，8年至10年佔16.9%，10年以上佔19.6%。服務年資在10年以下者約佔80%左右，這與大型連鎖房屋仲介公司發展僅有十多年及人員流動性高有關。在經營型態方面，以加盟店佔68.9%最高，其次是直營店29.1%，而自營店只佔1.4%，顯示目前房屋仲介業市場上以加盟店的經營型態最普遍。在工作時數方面，每週工作時數在50小時以下佔6.8%，51-60小時佔23.6%，61-70小時佔28.4%，71-80小時佔21.6%，81小時以上佔19.6%，從數據可觀察出房屋仲介業的工作時數遠較其他行業高出許多。

其次，就證照考試相關問題而言（請參見表二）。考試方式方面，62.9%的受訪者贊成筆試，但亦有33.6%的受訪者希望能以筆試加口試的方式來考試，顯示受訪者大都贊成採筆試的方式，可能因為國內的考試大部分採取筆試，較少採口試，且口試較易受主觀因素影響所致。考試題型方面，有37.7%受訪者贊成全部選擇題，但41.8%的受訪者希望維持目前的一半選擇、一半申論題的考試題型，因此對於日後可能實施全部考申論題的方式，可能和受訪者的期望有所衝突。^{註3}考試間隔則以贊成每年舉辦一次的人佔大多數為59.9%，每年二次佔28.6%，所以受訪者還是偏向每年至少舉行一次。考試權責單位似乎想要每兩年舉辦一次考試，這與多數受訪者意見大相逕庭。權責單位認為依據不動產經紀業管理條例規定，考試及格者，應具備一年以上經紀營業員資格，方能取得證書。其認為目前經紀營業員考試尚剛要

註2. 本文之調查將房屋仲介從業人員分成高級主任、一級經紀人、二級經紀人與新進人員，主要是依據目前大型房屋仲介公司實務上的分法，與不動產經紀人管理條例將經紀人員分成經紀人與經紀營業員兩級不同。

表二 證照考試相關問題之描述統計

		次 數	百分比
考試方式	筆試	90	62.9%
	口試	5	3.5%
	筆試 + 口試	48	33.6%
	未回答	5	3.4%
考試題型	全部選擇題	55	37.7%
	全部申論題	16	11.0%
	一半選擇題、一半申論題	61	41.8%
	是非、選擇、填充混合	14	9.6%
	未回答	2	1.3%
考試間隔	每年一次	88	59.9%
	每年二次	42	28.6%
	二年一次	12	8.2%
	其他	5	3.4%
	未回答	1	0.7%
四年換照一次	合理	68	46.9%
	不合理	41	28.3%
	無意見	36	24.8%
	未回答	3	2.0%
營業員經驗	合理	101	69.2%
	不合理	31	21.2%
	無意見	14	9.6%
	未回答	2	1.3%
專業訓練	是	134	92.4%
	否	11	7.6%
	未回答	3	2.0%
訓練時數	30小時或以下	69	53.9%
	31 40小時	32	25.0%
	41 50小時	9	7.0%
	51小時以上	18	14.1%
	未回答	12	8.1%
	跳答	8	5.4%

表二(續) 證照考試相關問題之描述統計

		次 數	百分比
參加考試	是	116	82.3%
	否	25	17.7%
	未回答	7	4.7%
普考或特考	普考	32	28.3%
	特考	81	71.7%
	未回答	11	7.4%
	跳答	24	16.1%
取得證照否	是	64	57.1%
	否	48	42.9%
	未回答	12	8.1%
	跳答	24	16.1%
業務滿二年	合理	104	73.2%
	不合理	24	16.9%
	無意見	14	9.9%
	未回答	6	4.0%
學歷限制	合理	76	53.9%
	不合理	47	33.3%
	無意見	18	12.8%
	未回答	7	4.7%
營業保證金	合理	86	61.4%
	不合理	48	34.3%
	不知道	6	4.3%
	未回答	8	5.4%
收取差價	合理	132	93.6%
	不合理	5	3.5%
	無意見	4	2.8%
	未回答	7	4.7%
加入公會	合理	81	57.9%
	不合理	43	30.7%
	無意見	16	11.4%
	未回答	8	5.4%

表二(續) 證照考試相關問題之描述統計

		次 數	百分比
名額繳交	合理	71	50.0%
	不合理	53	37.3%
	無意見	18	12.7%
	未回答	6	4.0%
減少損失	是	78	55.7%
	否	49	35.0%
	不知道	13	9.3%
	未回答	8	5.4%
報酬計算	中央主管機關統一規定	90	63.8%
	與委託人或消費者協定即可	10	7.1%
	由經紀業自行規範	41	29.1%
	未回答	7	4.7%

開始，故兩年舉辦一次經紀人考試即符合需要。^{註4}如此，許多考生的權益或在學學生的權益已被忽略掉。^{註5}而在不動產經紀業管理條例中規定需每四年換照一次有46.9%的人認為合理，覺得不合理的受訪者亦佔了28.3%的比例，但無意見者也有24.8%，雖然大多數人認為合理，可是認為不合理所佔的比率也不低。顯見，多數受訪者對於取得證照後之專業訓練或再教育之重視。而受訪者對於不動產經紀人考試及格後，需從事經紀營業員滿一年方可領取經紀人證照的制度，有69.2%的人認為合理。在受訪者中高達92.4%的人認為取得證照後的專業訓練是必要的，而訓練

註3. 筆者於民國八十九年九月參與考選部所舉辦研商專門職業及技術人員普通考試不動產經紀人考試規則修正草案會議，會中筆者認為專業科目考試題型應採選擇題與申論題混合的方式，而不應該完全採取申論題的方式。筆者的意見認為不動產經紀人考試既然定位在專門職業普通考試，考試應選取具有基本專業知識即可，而不需考得過於深奧。實務上的操作與知識，並無法透過考試來篩選，還是必須靠仲介公司本身有計畫的訓練。與會者有人認為選擇題無法測出考生的程度，其實這是誤解不動產經紀人證照考試的意涵，與對於測驗的不了解所致，選擇題在符合效度與信度下當然可以測出考生的程度，否則國內許多知名大學之研究所入學考試何以會採取選擇題的方式。

註4. 筆者曾參與民國八十九年九月考選部所舉辦研商專門職業及技術人員普通考試不動產經紀人考試規則修正草案會議，這段話是由主持會議者所講述之話。

註5. 這段話是當時許多與會委員們之意見。

時數方面有53.9%的受訪者認為在30小時或以下，這可看出房屋仲介人員是贊成多充實專業知識，但因工作繁忙，沒有太多時間可以上課，所以，大多數受訪者認為專業訓練應在30小時之內即可。受訪者中參加過不動產經紀人考試的比例有82.3%，其中71.7%的受訪者參加的是特考（封閉式）考試，取得證照的比例為57.1%，由此可知參加不動產經紀人考試的受訪者錄取率高達二分之一以上。在特考應考資格方面，受訪者認為需實際從事不動產仲介或代銷事務滿二年的規定合理者佔73.2%，不合理者佔16.9%。但參加特考無學歷限制的規定有53.9%的人認為合理，33.3%的人認為無學歷限制並不合理。約三分之一的受訪者可能認為沒有學歷限制將會造成經紀業素質良莠不齊。

在營業保證金的規定上，61.4%的受訪者認為經紀業需繳存營業保證金的規定合理，34.3%的人認為不合理，回答不知道者佔了4.3%。而營業保證金須按營業人員名額繳交，認為合理的有50.0%，認為不合理的有37.3%。由於涉及到金額負擔的問題，可能對業者之營運造成困難，故有約37%左右的受訪者認為不合理。認為營業保證金有助於減少消費者損失的有55.7%，認為不能減少損失的有35.0%，回答不知道者為9.3%，大部分的從業人員還是肯定保證金制度可保障消費者權益。

關於報酬的計算方面，63.8%的受訪者贊成由中央主管機關統一規定，其次為經紀業自行規範，佔了29.1%，僅有7.1%的受訪者贊成報酬計算只要與委託人或消費者協定即可。顯示大部分受訪者認為報酬計算應由中央主管機關統一規定，受訪者認為政府會較公正，且也有法律可依循，減少收費方面的糾紛。此外，關於不動產經紀業管理條例中規定不得收取差價有高達93.6%的受訪者認為合理，僅有3.5%的受訪者認為此規定不合理^{註6}。

第三就考試專業科目適合市場上實務運作及出題方向、內容之適宜性來看(請參見表三)。現行不動產經紀人考試所考的專業科目方面，受訪者有80%以上認為所考

註6. 差價係指實際買賣交易價格與委託銷售價格之差額。依據不動產經紀業管理條例中規定不得收取差價，此項規定或許是基於目前國內房屋仲介市場尚處於資訊不對稱的狀態，一般消費者有關市場上的資訊掌握的遠比業者少，若可採取差價的方式，可能造成業者故意壓低賣方之委託價或是欺瞞潛在買方之出價，以盡力獲取較多的差價，增加本身的報酬。其實，差價就如同國外之淨值銷售權(net listings或residual commission)，在美國許多洲，亦規定此種收費方式不合法。筆者甚感驚訝的是受訪者極大多數認為報酬應由中央主管機關規定即可，僅有7.1%的受訪者贊成報酬計算只要與委託人或消費者協定即可。蓋收費之高低或百分比大小本由市場決定，即供需雙方議價即可，統一規定報酬計算方式，主管機關是否有能力知道各仲介公司之服務內容與品質，服務內容佳者，會不會因受限於制式報酬之規定，而無法在服務內容方面做更多的改善與創新。

的專業科目，包括「民法概要」、「土地法與土地相關法規概要」、「不動產經紀業管理條例」、「公寓大廈管理條例」、「公平交易法」、「消費者保護法」是符合市場上的實務運作的。其中公寓大廈管理條例有高達90%以上受訪者認為考此科目非常的適宜。與其他科目相比較，卻只有46.2%的人認為考「不動產估價概要」這個專業科目是適合的，且認為不適合考此科目者亦佔了30%，遠較其他科目高出許多。這與房

表三 考試專業科目的適宜性及出題方向、內容之適宜性之基本統計量

	非常適合	適合	無意見	不適合	非常不適合	平均數
所考專業科目適合市場上實務運作						
民法概要	28.4%	54.1%	6.1%	9.5%	2.0%	2.03
估價概要	11.2%	35.0%	23.8%	21.0%	9.1%	2.82
土地法與土地相關法規	27.6%	55.9%	9.7%	5.5%	1.4%	1.97
經紀業管理條例	37.9%	48.3%	7.6%	5.5%	0.7%	1.83
公寓大廈條例	30.6%	59.9%	6.1%	3.4%	0.00%	1.82
公平交易法	25.9%	57.8%	11.6%	3.4%	1.4%	1.97
消費者保護法	27.2%	57.1%	13.6%	2.0%	0.00%	1.90
做為考取証照後專業訓練適宜性						
相關法規訓練	38.1%	54.0%	4.8%	1.6%	1.6%	1.75
買賣實例演練	29.0%	40.3%	19.4%	8.9%	2.4%	2.15
相關文件操作	19.7%	48.4%	23.0%	7.4%	1.6%	2.33
市調調查	13.0%	52.8%	25.2%	6.5%	2.4%	2.23
不動產行銷	22.5%	50.4%	17.8%	7.0%	2.3%	2.16
貸款操作	19.7%	50.0%	18.9%	9.0%	2.5%	2.25
買賣糾紛調解	37.0%	52.8%	8.7%	0.8%	0.8%	1.76
出題內容、方向適合實務所需						
民法概要	16.8%	46.0%	18.6%	14.2%	4.4%	2.43
不動產估價概要	17.6%	52.9%	11.8%	00.0%	17.6%	2.47
土地法與土地相關法規	16.8%	57.5%	16.8%	8.0%	0.9%	2.19
經紀相關法規	20.5%	58.0%	15.2%	5.4%	0.9%	2.08
整體實務	5.4%	37.5%	19.6%	33.9%	3.6%	2.93

註：非常適合給數值1，適合給數值2，無意見為3，不適合為4，非常不適合為5

屋仲介業之工作性質有關，房屋仲介業對於房屋之估價一般大多採用市場比較法為主，這與不動產鑑定公司對於不動產之估價所須之專門估價知識與技術有很大的差異。故一般受訪者會比較不認同考不動產估價概要一科^{註7}。

考取證照後的專業訓練，90%以上的受訪者認為「相關法規訓練」及89.8%的受訪者認為「買賣糾紛調解」適合做為專業訓練的內容，其他如「買賣實例演練」、「相關文件操作」、「市場調查」、「不動產行銷」、「不動產貸款操作」等科目，有60%至70%的受訪者認為適合做為考取證照後的專業訓練。

而就出題的內容、方向是否符合實務所需方面，62.8%的受訪者認為「民法概要」符合實務所需。另外，認為「土地法與土地相關法規」適合實務所需的有74.3%。「不動產經紀業相關法規」有78.5%的人認為符合實務所需。認為「不動產估價概要」之出題內容、方向適合實務所需的有70.5%。但是，認為「不動產估價概要」之出題內容、方向非常不適合實務所需的有17.6%，比其他科目高出很多。就目前而言，即使無法更動考試科目，然而在不動產估價概要之出題方面應有許多必須改進的地方。有關於不動產經紀人考試整體來看，有42.9%的受訪者認為是符合實務的，37.5%的受訪者認為不動產經紀人考試不符合實務所需。

認為需要被列入不動產經紀人考試的科目方面(請參見表四)。受訪者認為「營建法規」、「土地登記」與「不動產行銷」需要列入不動產經紀人考試的比例，都在50%以上，而「不動產市場調查」、「不動產投資」也有40%以上的受訪者覺得需要列入不動產經紀人考試中，而「不動產金融」認為有必要列入考試的比例為39.2%，但是卻有41.3%的人認為「不動產金融」不需要列入考試。而40.9%的人認為「農業發展條例」不需列入考試科目中。值得一提的是，有40.7%的受訪者認為「土地經濟學」不須列入不動產經紀人考試，僅有20.8%的受訪者認為「土地經濟學」需要列入考試，和其他科目一比較，比例顯然低得多，而土地登記、營建法規、不動產行銷有50%以上的人認為需要，此表示實務上此三科目的專業知識運用是蠻普遍的。

不動產經紀人證照制度實行後，大多數的房屋仲介業受訪者都抱持正面的評價(請參見表五)，由表五可知有90%以上的受訪者認為不動產經紀人證照制度能提升「從業人員的正面形象」及「從業人員的專業素養」。有83.1%的人認為不動產經紀人

註7.筆者在考選部所召開之不動產經紀人考試有關考試科目的會議中，即主張不應完全考不動產估價概要一科，其理由基於房屋仲介業的工作內容與性質，估價只是其中的一部份，反而是營建法規與不動產金融(或房屋貸款)更應列入考試科目中。筆者於民國八十九年九月參與考選部所舉辦研商專門職業及技術人員普通考試不動產經紀人考試規則修正草案會議中，亦重申此看法。

表四 需要被列入不動產經人考試的科目之基本統計量

	非常需要	需要	無意見	不需要	非常不需要	平均數
不動產金融	9.8%	29.4%	19.6%	36.4%	4.9%	2.97
不動產投資	12.2%	28.1%	23.0%	31.7%	5.0%	2.89
營建法規	12.5%	42.4%	20.4%	18.8%	6.3%	2.64
土地登記	13.8%	43.5%	15.9%	22.5%	4.3%	2.60
不動產行銷	18.0%	36.7%	18.7%	22.3%	4.3%	2.97
市調調查	10.1%	36.2%	23.9%	24.6%	5.1%	2.78
農發條例	4.4%	24.8%	29.9%	35.8%	5.1%	3.12
國宅條例	9.4%	34.5%	31.7%	20.1%	4.3%	2.76
土地經濟學	6.7%	14.1%	38.5%	34.8%	5.9%	3.19

註：非常需要給數值1，需要給數值2，無意見為3，不需要為4，非常不需要為5

表五 證照制度評價之基本統計量

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數
正面形象	58.5%	32.4%	3.5%	5.6%	0.00%	1.56
專業素養	45.1%	45.1%	3.5%	5.6%	0.7%	1.72
交易糾紛	35.2%	38.0%	11.3%	13.4%	2.1%	2.09
服務品質	36.6%	40.8%	7.0%	12.0%	3.5%	2.05
統一管理	25.4%	38.0%	18.3%	15.5%	2.8%	2.32
認同感	31.7%	51.4%	9.9%	7.0%	0.00%	1.92
交易秩序	28.4%	43.3%	14.9%	11.3%	2.1%	2.16
交易權益	23.9%	48.6%	14.8%	12.0%	0.7%	2.17
市場健全	26.1%	50.0%	12.7%	10.6%	0.7%	2.10
薪資水準	14.2%	31.2%	25.5%	25.5%	3.5%	2.73
管制名額	31.0%	28.9%	19.7%	14.1%	6.3%	2.36
供給減少	9.9%	33.8%	22.5%	28.2%	5.6%	2.86
權限過大	11.3%	31.7%	26.8%	26.8%	3.5%	2.80
職業道德	23.4%	37.6%	16.3%	17.7%	5.0%	2.43
輔導訓導	30.3%	52.8%	14.1%	1.4%	1.4%	1.91

註：非常同意給數值1，同意給數值2，無意見為3，不同意為4，非常不同意為5

證照能增加消費者認同感。而 70% 以上的受訪者也認為不動產經紀人證照實施能「減少交易糾紛」、「提高房屋仲介業服務品質」、「維持不動產交易秩序」、「保障交易者權益」以及「健全不動產交易市場」。且有 60% 以上的受訪者覺得證照制度的實施能「統一管理經紀業」及「提高從業人員之職業道德」^{註8}。

受訪者中，有 45.4% 的人認為證照制度實施能提昇從業人員的薪資水準，但卻也有 29% 的人不同意這種說法。而 57.9% 的受訪者認為政府應嚴格管制不動產經紀人的名額，43.7% 的人認為不動產經紀人考試將會使不動產從業人員供給量減少。另外，43% 的受訪者認為不動產經紀人證照制會造成不動產經紀人權限過大。

(二)取得證照考試及格否對證照考試相關問題之看法

由於此類型題目之衡量尺度均為名目尺度，即我們所欲探討之兩變數關係，其皆為名目尺度，故可採用卡方獨立性考驗來做檢定。(請參見表六至表二十)^{註9}結果可得到取得證照考試及格否與考試方式之間的關係，其卡方值為 8.143，自由度(df)為 1，表示取得證照考試及格與否和考試方式間具有顯著性的關聯。而且，由期望次數與觀察次數之比較可知，證照考試及格者較偏向於選擇採取筆試的方式，未及格者則較偏向於採取筆試加上口試的方式。若卡方檢定結果，兩變數間若不獨立，我們進一步用關聯係數來判斷兩變數之強弱關係。^{註10}由關聯係數 Lambda(λ)值 = 0.053，顯著性近似值 = 0.763，並未達顯著水準。由於 Goodman and Kruskal tau (τ)值比 λ 值敏感，Goodman and Kruskal tau (τ) = 0.078，顯著性近似值 = 0.05，

註8. 李春長(2001b)曾對國內房屋仲介業從業人員之職業倫理做過探討，調查結果發現從業人員不符合職業倫理的現象還是相當普遍，有興趣者可參考該文。另外，有關房屋仲介交易職業倫理方面亦可參考李春長(2000b)一文。

註9. 表六至表二十中每一細格之次數為觀察次數。

註10. Lambda值可用來衡量兩類別變項之間的關係。係指以一個類別變數去預測另一個類別變數時能夠減少的誤差所佔的比例。當比率愈大，兩個變數的關聯性愈強。而 Lambda有兩種形式，一是對稱形式，另外一種是不對稱形式。所謂不對稱形式就是有分自變數與依變數。其值介於 0至1之間，可用以說明某一個變項可以有效預測另一個變項的比率。Lambda值愈高，表示以某一變項去解釋另一個變項可以有效消除誤差的比率愈高。Lambda係以眾數次數為計算基礎，為一未標準化的係數，其數值會隨著自變項類別數目的變動而改變，當Lambda為0時不代表沒有關聯，因此在使用上有某些限制。請參閱邱皓政(2000)所著量化研究與統計分析一書第八章，五南出版。

另外，Goodman and Kruskal tau (τ)值僅適用於非對稱的形式，而 Lambda值則不管對稱與否皆適合。然而，Lambda值只考慮到次數較多者(眾數)，並沒有計算到每個細格的次數，所以，敏感性較低。因此，如果是不對稱的關係，最好選擇計算全部細格次數的 τ 值。(李沛良，1988)

達到顯著水準。即如果知道考試及格與否，可以增加對考試方式預測力的 7.8%。
(請參見表六)

我們可發現取得證照考試及格與否對於考試題型的看法有明顯的差異。其卡方值為28.49，自由度為3，即兩變數間具有顯著的關聯性，並不獨立。而及格者偏向於選擇一半選擇題、一半申論題的方式，不及格者則偏向於選擇全部採取選擇題。進一步由不對稱之關聯係數 λ 值可知，其值為0.317，達到顯著水準，即使用證照考試及格與否這項變數可以增加對證照考試題型預測力的 31.7%。(請參見表七)

取得證照與否對於考試間隔時間的看法，其卡方值為11.07，自由度為3，故兩變數間具有顯著性的關係。及格者較認為應該每年考一次，但是，未及格者則較認為應該每年舉辦兩次考試。由於 $\tau = 0.053$ ，顯著性近似值 = 0.000，達到顯著水準，可知如果知道取得證照考試及格與否，可以增加對考試間隔預測力的 5.3%。
(參見表八)

表六 證照考試及格否與考試方式之卡方檢定

		考試方式		總和
		筆試	筆試 + 口試	
考試及格否	及格	45	15	60
	未及格	21	23	44
	總和	66	38	104

卡方值 = 8.143，自由度 = 1，Lambda值 = 0.053，顯著性近似值 = 0.763。Goodman and Kruskal tau = 0.078，顯著性近似值 = 0.05。

表七 證照考試及格否與考試題型之卡方檢定

		考試題型				總和
		全部 選擇題	全部 申論題	一半選擇 ，一半申論	是非、選擇 、填充混合	
考試及格否	及格	11	9	38	4	62
	未及格	29	3	9	7	48
	總和	40	12	47	11	110

卡方值 = 28.491，自由度 = 3，Lambda值 = 0.317，顯著性近似值 = 0.001。Goodman and Kruskal tau = 0.140，顯著性近似值 = 0.000。

表八 證照考試及格否與考試間隔時間之卡方檢定

		考試間隔時間				總和
		每年一次	每年二次	二年一次	其他	
考試及格否	及格	42	11	7	3	63
	未及格	22	22	2	2	48
	總和	64	33	9	5	111

卡方值 = 11.070，自由度 = 3，由於漸近標準誤等於 0，故無法計算 Lambda 值與顯著性近似值。Goodman and Kruskal tau = 0.053，顯著性近似值 = 0.000。

取得證照與否對於四年換照一次的看法，其卡方值為 0.728，自由度為 2，表示兩者之間並沒有顯著的關聯性。取得證照與否對於四年換照一次的看法沒有明顯的不同。(請參見表九)

取得證照與否對於考試及格後須當滿營業員一年後方可取得證照的看法，卡方值為 4.035，自由度為 2，表示此兩變項間沒有顯著的關聯性。(請參見表十)

取得證照與否對於考照後的專業訓練的看法，其卡方值為 2.225，自由度為 1，表示兩者之間並沒有顯著的關聯性。取得證照與否對於考照後專業訓練的看法沒有明顯的不同。(請參見表十一)

取得證照與否對於取得證照後專業訓練的時數的看法，其卡方值為 0.325，自由度為 3，表示兩者之間並沒有顯著的關聯性。取得證照與否對於取得證照後專業訓練的時數的看法沒有明顯的不同。(請參見表十二)

取得證照與否對於實際從事不動產仲介或代銷事務滿二年的看法，其卡方值為 8.912，自由度為 2，表示兩者之間具有顯著的關聯性。取得證照與否對於實際從事不動產仲介或代銷事務滿二年的看法存在著明顯的不同。及格者較認為實際從事不動產仲介或代銷事務滿二年是合理的，而未及格者則偏向於認為不合理。由於 $\tau = 0.039$ ，顯著性近似值 = 0.013，達到顯著水準，故若知道考試及格與否，可以增加對服務滿兩年預測力的 3.9%。(請參見表十三)

取得證照與否和特考是否應有學歷的限制之關聯性，其卡方值為 3.757，自由度為 2，顯示兩者間並沒有顯著性的關係。(請參見表十四)

取得證照與否對於繳存營業保證金的看法，其卡方值為 0.417，自由度為 2，表示兩者之間不具有顯著的關聯性。取得證照與否對於繳存營業保證金的看法並不存在著明顯的不同。(請參見表十五)

取得證照與否對於不得收取差價規定的看法，其卡方值為 0.797，自由度為 2，

表九 證照考試及格否與四年換照一次之卡方檢定

		四年換照			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	26	23	14	63
	未及格	23	14	10	47
	總和	49	37	24	110

卡方值 = 0.728，自由度 = 2，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.004，顯著性近似值 = 0.646。

表十 證照考試及格否與營業員經驗之卡方檢定

		營業員經驗			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	47	8	8	63
	未及格	30	13	4	47
	總和	77	21	12	110

卡方值 = 4.035，自由度 = 2，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.019，顯著性近似值 = 0.127。

表十一 證照考試及格否與取得證照後專業訓練之卡方檢定

		證照後專業訓練		總和
		是	否	
考試及格否	及格	55	8	63
	未及格	44	2	46
	總和	99	10	109

卡方值 = 2.225，自由度 = 1，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.020，顯著性近似值 = 0.138。

表十二 證照考試及格否與專業訓練時數之卡方檢定

		專業訓練時數				總和
		30hr或以下	31 40hr	41 50hr	51hr以上	
考試及格否	及格	31	15	3	6	55
	未及格	22	12	2	6	42
	總和	53	27	5	12	97

卡方值 = 0.325, 自由度 = 3, Lambda值 = 0.000, 由於漸近標準誤等於0, 故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.001, 顯著性近似值 = 0.952。

表十三 證照考試及格否與服務滿兩年之卡方檢定

		服務滿兩年			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	55	3	6	64
	未及格	35	11	2	48
	總和	90	14	8	112

卡方值 = 8.912, 自由度 = 2, Lambda值 = 0.000, 由於漸近標準誤等於0, 故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.039, 顯著性近似值 = 0.013。

表十四 證照考試及格否與學歷限制之卡方檢定

		學歷限制			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	30	23	11	64
	未及格	29	15	3	47
	總和	59	38	14	111

卡方值 = 3.757, 自由度 = 2, Lambda值 = 0.000, 由於漸近標準誤等於0, 故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.015, 顯著性近似值 = 0.198。

表十五 證照考試及格否與繳交營業保證金之卡方檢定

		營業保證金			總和
		合理	不合理	不知道	
考試及格否	及格	40	20	2	62
	未及格	29	18	1	48
	總和	69	38	3	110

卡方值 = 0.417, 自由度 = 2, Lambda值 = 0.000, 由於漸近標準誤等於0, 故無法計算顯著性近似值。
Goodman and Kruskal tau = 0.002, 顯著性近似值 = 0.778。

表示兩者之間不具有顯著的關聯性。取得證照與否對於不得收取差價規定是否合理的看法並不存在著明顯的不同。(請參見表十六)

同樣的，取得證照與否和應否加入公會，營業保證金按營業名額繳交間之關係，其卡方值分別為0.101與0.521，而自由度則同為2，表示取得證照考試及格否與兩變項間皆未有顯著性的關聯性。(請參見表十七、十八)

證照考試及格否與營業保證金有助於減少消費者損失間關係，其卡方值為7.681，自由度為2，表示兩者間有顯著之關聯性。及格者較偏向於營業保證金無法減少消費者損失，未及格則偏向於認為營業保證金可以減少消費者損失。進一步可知 $\tau = 0.021$ ，顯著性近似值 = 0.098，達到顯著水準，如果知道考試及格與否，可以增加對減少消費者損失預測力之2.1%。(請參見表十九)

取得證照與否對於經紀人員報酬應如何計算的看法，其卡方值為2.262，自由度為2，表示兩者之間不具有顯著的關聯性。取得證照與否對於經紀人員報酬應如何計算的看法並不存在著明顯的不同。(請參見二十)

接著，以平均數差異檢定來考驗，取得證照考試及格與否對於專業科目考試是

表十六 證照考試及格否與收取差價之卡方檢定

		收取差價			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	59	3	1	63
	未及格	46	2	0	48
	總和	105	5	1	111

卡方值 = 0.797，自由度 = 2，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。Goodman and Kruskal tau = 0.002，顯著性近似值 = 0.819。

表十七 證照考試及格否與加入公會之卡方檢定

		加入公會			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	33	22	7	62
	未及格	27	16	5	48
	總和	60	38	12	110

卡方值 = 0.101，自由度 = 2，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。Goodman and Kruskal tau = 0.001，顯著性近似值 = 0.934。

表十八 證照考試及格否與按名額繳交之卡方檢定

		按名額繳交			總和
		合理	不合理	無意見	
考試及格否	及格	27	28	9	64
	未及格	23	20	5	48
	總和	50	48	14	112

卡方值 = 0.521，自由度 = 2，Lambda值 = 0.016，漸近標準誤 = 0.893。Goodman and Kruskal tau = 0.002，顯著性近似值 = 0.796。

表十九 證照考試及格否與減少消費者損失之卡方檢定

		減少消費者損失			總和
		是	否	不知道	
考試及格否	及格	34	26	2	62
	未及格	28	12	8	48
	總和	62	38	10	110

卡方值 = 7.681，自由度 = 2，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。Goodman and Kruskal tau = 0.021，顯著性近似值 = 0.098。

表二十 證照考試及格否與報酬計算之卡方檢定

		報酬計算			總和
		中央主管機關統一規定	與委託人或消費者協定即可	由經紀業自行規範	
考試及格否	及格	43	5	16	64
	未及格	37	1	10	48
	總和	80	6	26	112

卡方值 = 2.262，自由度 = 2，Lambda值 = 0.000，由於漸近標準誤等於0，故無法計算顯著性近似值。Goodman and Kruskal tau = 0.008，顯著性近似值 = 0.395。

否符合市場實務運作之看法有否不同。可得到除土地法相關法規概要達到 5% 之統計顯著水準外，其餘民法概要、估價概要、不動產經紀業管理條例、公寓大廈管理條例、公平交易法及消費者保護法均未達 5% 之統計顯著水準。表示取得證照考試及格者認為土地相關法規概要較符合實市場運作之平均數比證照考試不及格者還高。(請參見二十一)

就取得證照考試及格者與否對於各種科目是否應列入考試科目中的看法是否有差異。可以得到考試及格與否對於不動產金融、不動產投資、營建法規、土地登記、不動產行銷、市場調查、國民住宅條例、土地經濟學這些科目是否列入考試科目之看法並無顯著的不同。僅有農業發展條例一科達到 5% 之顯著水準，即取得證照考試及格者相較於證照考試不及格者較同意農業發展條例應該列入考試科目之中。(請參見二十二)

就證照考試出題的內容、方向來看，取得證照及格與否對於民法概要、不動產估價概要之出題方向、內容是否符合實務所需之看法並沒有明顯的差別。而取得證照考試及格者相較於未及格者認為土地法與土地相關法規和不動產經紀相關法規之

表二十一 考試及格否對專業科目考試是否符合市場實務運作之平均數差異檢定

	考試及格否	平均數	t 值	自由度	個 數
民法概要	及格	1.86	-1.883	110	64
	未及格	2.21			48
估價概要	及格	2.85	-0.536	106	62
	未及格	2.98			46
土地法相關法規	及格	1.83	-2.202*	108	63
	未及格	2.19			47
經紀業管理條例	及格	1.72	-1.543	110	64
	未及格	1.98			48
大廈管理條例	及格	1.69	-1.554	110	64
	未及格	1.90			48
公平交易法	及格	1.92	-0.743	110	64
	未及格	2.04			48
消費者保護法	及格	1.84	-0.999	110	64
	未及格	1.98			48

註：t值之「*」表示5%之顯著水準。

表二十二 證照考試及格者與否對於各種科目是否應列入考試科目中的看法
是否有差異之平均數差異檢定

	考試及格否	平均數	t 值	自由度	個 數
不動產金融	及格	2.88	-1.586	105	69
	未及格	3.21			48
不動產投資	及格	2.79	-1.282	102	57
	未及格	3.06			47
營建法規	及格	2.57	-1.262	106	60
	未及格	2.85			48
土地登記	及格	2.52	-1.146	101	58
	未及格	2.78			45
不動產行銷	及格	3.16	0.355	110	64
	未及格	3.02			48
市場調查	及格	2.74	-0.868	102	58
	未及格	2.93			46
農業發展條例	及格	2.88	-2.253*	101	59
	未及格	3.32			44
國民住宅條例	及格	2.55	-1.002	102	60
	未及格	2.75			44
土地經濟學	及格	3.16	-0.830	97	56
	未及格	3.33			43

註：t值之「*」表示5%之顯著水準。

出題內容、方向較符合實務所需。而就考試科目之整體出題方向與內容來看，統計考驗結果得到，考試及格者相較於不及格者認為整體出題方向與內容較符合實務所需。顯見，已取得證照考試及格者對於出題方向與出題內容持較高的肯定態度。（請參見表二十三）

(三)取得證照考試及格與否對於證照管制看法之差異

就取得證照考試及格與否對於證照管制的看法，由於這些問卷题目的衡量尺度是以李克特(Likert)五點量表為主，所以，我們仍使用平均數差異檢定的方試。（請

表二十三 證照及格與否對於專業科目之出題方向、內容是否符合實務所需之看法之平均數差異檢定

	考試及格否	平均數	t 值	自由度	個 數
民法概要	及格	2.25	-1.977	110	64
	未及格	2.65			48
估價概要	及格	1.67	-1.168	15	3
	未及格	2.64			14
土地法與土地 相關法規	及格	2.00	-2.797*	110	64
	未及格	2.44			48
不動產經紀 相關法規	及格	1.89	-2.741*	109	63
	未及格	2.29			48
整體符合實務	及格	2.59	-4.390*	109	63
	未及格	3.40			48

註：t值之「*」表示5%之顯著水準。

參見表二十四)，可以得到大多數的變數均達5%之顯著水準。而未達5%顯著水準的變數則有統一管理、交易秩序、薪資水準、權限過大及輔導訓練等變數。

證照考試及格者較未及格者認為證照考試可提升正面形象。而證照考試於提升從業人員專業素養、減少交易糾紛、提高服務品質、增加認同感、增進交易者權益、健全市場之發展、提升從業人員職業道德等方面，證照考試及格者均較考試未及格者持較為肯定的態度。

而對於證照管制能否提升從業人員之薪資水準，考試及格與否對此項問題的看法並沒有什麼不同。這應是整體不動產市場不景氣影響了從業人員的看法所致。而取得證照考試及格者認為政府應該較嚴格管制考試及格者之名額。在問及證照考試是否會造成市場上從業人員之供給額減少時，考試及格與否之看法有明顯的不同。及格者認為不會的態度強於未及格者。另外，證照考試及格者對於實施證照管制是否會造成經紀人員權限過大，兩造之看法也並沒有顯著上的不同。

四、結論與建議

本文透過對國內大型房屋仲介公司之問卷調查，對於目前有關證照考試所爭議

表二十四 證照考試及格與否對於證照管制的看法之平均數差異檢定

	考試及格否	平均數	t 值	自由度	個 數
正面形象	及格	1.39	-2.692*	79.748	64
	未及格	1.83			48
專業素養	及格	1.56	-2.354*	110	64
	未及格	1.94			48
交易糾紛	及格	1.72	-4.604*	86.022	64
	未及格	2.65			48
服務品質	及格	1.69	-3.703*	82.734	64
	未及格	2.44			48
統一管理	及格	2.14	-1.215	110	64
	未及格	2.40			48
認同感	及格	1.72	-2.710*	110	64
	未及格	2.15			48
交易秩序	及格	1.97	-1.032	109	64
	未及格	2.17			47
交易者權益	及格	1.86	-2.963*	88.784	64
	未及格	2.40			48
健全發展	及格	1.78	-3.204*	110	64
	未及格	2.33			48
薪資水準	及格	2.73	-0.625	109	64
	未及格	2.87			47
錄取名額	及格	1.86	-4.926*	110	64
	未及格	2.94			48
供給減少	及格	3.13	3.529*	109.964	64
	未及格	2.44			48
權限過大	及格	2.91	1.514	109.958	64
	未及格	2.60			48
職業道德	及格	2.13	-3.080*	110	64
	未及格	2.81			48

註：t值之「*」表示5%之顯著水準。

的重要議題，透過實務界的意見，對於釐清證照管制相關問題的本質有極大的助益。亦讓我們了解到業者對於證照管制的評價，以及取得考試及格與否者對於證照制度看法的差異性。通過本文之研究對於日後研擬相關考試政策和對於證照管制之寬嚴將具有參考之價值。

首先就證照考試相關問題，負責考試之權責單位已決定專業科目將全部採取申論題的方式，基於不動產經紀人考試定位於普通考試的層級，以及證照考試僅在要求從業人員之基本專業知識與服務品質的提昇，故我們建議應該採取選擇題與申論題混合的方式。而證照考試相關權責部門似有意採取每兩年考一次的方式，此亦與多數受訪者之看法背道而馳。我們認為每年至少應該舉辦一次考試，以符合市場之需求與在學考生的權益。就考試科目方面而言，「不動產估價概要」無論就適合市場上之實務運作或是出題內容與方向是否符合實務所需，與其他科目相較，受訪者之評價均是較低的。其實，當初將此科目單獨列為一科作為考試科目，爭議就比較大。我們建議除目前在出題方向、內容上應力求調整以更加符合實務所需外，未來更應考慮將營建法規或是房屋貸款方面的專業知識與估價整合為一科，以期更能達到證照考試專業甄才的目的。

其次，不動產經紀人證照制度實行後，大多數的房屋仲介業受訪者都抱持正面的評價。特別是，證照制度能提升「從業人員的正面形象」、「從業人員的專業素養」及增加「消費者認同感」方面得到最多的肯定。而多數的受訪者認為政府應嚴格管制不動產經紀人的名額。關於報酬的計算方面，大部分的受訪者贊成由中央主管機關統一規定，其次為經紀業自行規範，僅有少部分的受訪者贊成報酬計算只要與委託人或消費者協定即可。此外，關於不動產經紀業管理條例中規定不得收取差價有高達93.6%的受訪者認為合理，僅有3.5%的受訪者認為此規定不合理。一般而言，市場若是愈競爭，愈能達到效率的狀態，公權力的介入有時可能帶來適得其反的效果。對於報酬的計算與收費的方式是否有必要由政府機關做統一的規定，不無疑問。

此外，就證照考試及格與否對相關問題看法的差異而言，考試及格與否對於考試方式、考試題型、考試間隔、實際從事不動產仲介或代銷事務滿二年和營業保證金有助於減少消費者損失的看法具有顯著性的差異。考試及格者相較於不及格者認為整體出題方向與內容較符合實務所需。顯見，已取得證照考試及格者對於出題方向與出題內容持較高的肯定態度。證照考試及格者較未及格者更加肯定證照考試可提升正面形象、增加從業人員專業素養、減少交易糾紛、提高服務品質、增加認同感、增進交易者權益、健全市場之發展和提昇從業人員職業道德。

本文受限於國內不動產經紀人證照考試剛實施未久，實施成效部分尚難以做更

精確的評估，待未來實證資料取得不成問題時，可更進一步探討證照管制對於交易糾紛、服務品質等議題之影響做分析研究。

參考文獻

- 邱皓政，(2000)， 量化研究與統計分析 ，《五南出版》，台北。
- 李沛良，(1988)， 社會研究的統計分析 ，《巨流圖書公司》，台北。
- 李春長，(2000a)， 房屋仲介業從業人員所得之探討 ，《第一屆2000年地政學術研討會》，政治大學地政學系。
- 李春長，(2000b)， 倫理與不動產仲介市場 ，《空間雜誌》，第133期，頁113-118。
- 李春長，(2001a)， 薪資結構、誘因與房屋仲介從業人員所得 ，《第一屆 2001 台灣土地研究學術會議》，國立台北大學地政學系。
- 李春長，(2001b)， 房屋仲介業市場與經紀人職業倫理 ，《2001年中華民國住宅學會年會論文發表會》，台北。
- Goldberg, M., and P. Chinloy (1984), *Urban Land Economics*, John Wiley and Sons, Inc.
- Carroll, S. L., and R. J., Gaston (1979), State Occupational Licensing Provisions and Quality of Service: The Real Estate Business., *Research in Law and Economics*, Vol. 1: 1-13.
- Johnson, L. L., and C. Loucks (1986), The Effect of State Licensing Regulations on the Real Estate Brokerage Industry., *AREUEA Journal*, Vol. 14(4): 567-582.
- Maurizi, A. (1980), The Impact of Regulation on Quality: The Case of Carifornia Contractors. In Occupational Licensure and Regulation., *American Enterprise Institute for Public Policy Research*, pp. 26-35.
- Shilling, J. D. and C. F., Sirmans (1985), The Effects of Occupational Licensing on Complaints Against Real Estate Agents., Working Paper No. 506, College of Business Administration, Louisiana State University.